

Referensi sebagai layanan, referensi sebagai tempat: sebuah tinjauan terhadap layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi

Umi Kalsum

Abstract

In a library a reference service should be able to give satisfaction to the users by answering the question by referring to the reference source. As a reference room should provide comfort to the users, so the users can use it as well as possible.

Keywords: References Resources

Pendahuluan

Layanan Referensi adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan yang khusus melayani/menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai/pengunjung perpustakaan. Layanan referensi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang disediakan bagi pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkannya. Suatu kegiatan pelayanan untuk membantu para pemakai pengunjung perpustakaan menemukan informasi dengan cara : Menerima pertanyaan-pertanyaan dari para pemakai/pengunjung perpustakaan dan kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi referensi; Memberi bimbingan untuk menemukan koleksi referensi dan mencari informasi yang dibutuhkan; Memberi bimbingan kepada para pemakai tentang penggunaan bahan pustaka koleksi referensi. Menurut William A. Katz mengatakan bahwa fokus dari layanan referensi adalah pada pemberian jawaban atas pertanyaan referensi atau pencarian informasi

Fungsi utama setiap perpustakaan adalah mengadakan, mengolah, menyediakan dan menyebarkan informasi kepada para pemakai. Untuk melaksanakan fungsi tersebut maka perpustakaan harus mengelola koleksinya sehingga informasi yang terdapat dalam koleksinya dapat dimanfaatkan secara optimal. Perpustakaan bisa dijadikan tempat untuk memperoleh beragam sumber informasi bagi pemustaka yang sedang

melakukan penelitian, mengerjakan tugas atau karya ilmiah atau sekedar ingin mendapatkan informasi mengenai berbagai hal. Beragamnya informasi yang tersedia di perpustakaan memerlukan beragam layanan yang harus disediakan. Adapun Pelayanan yang dapat diberikan oleh perpustakaan adalah: pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, pelayanan bimbingan pemakai, pelayanan penelusuran informasi, pelayanan fotokopi, dan sebagainya. Pelayanan tersebut diberikan agar perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi dari penggunaannya, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pengguna dalam mendapatkan informasi.

Pengertian Referensi dan Layanan Referensi

Istilah referensi berasal dari bahasa Inggris to refer yang artinya menunjuk. Sedangkan referensi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sumber, acuan, rujukan atau petunjuk. Di dalam ilmu perpustakaan istilah referensi berarti menunjuk kepada suatu koleksi yang dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemakai perpustakaan. Untuk koleksi referensi biasanya ditempatkan diruang tersendiri yang dinamakan ruang referensi dan untuk bukunya diberi tanda khusus huruf “ R” atau tulisan Ref, singkatan dari kata Rujukan atau Referensi. Buku referensi merupakan buku yang dapat memberikan keterangan tentang suatu topik, nama orang, tempat, istilah, riwayat dari orang-orang terkenal dan lain sebagainya. Buku rujukan tidak dirancang untuk dibaca secara keseluruhan melainkan hanya dibaca pada bagian-bagian tertentu saja. Pelayanan referensi/ rujukan pada dasarnya adalah layanan yang memberikan jawaban kepada pemakai perpustakaan. Pemakai yang datang ke perpustakaan mungkin memiliki pertanyaan tentang suatu topik tertentu dan mencoba mencari jawabannya pada petugas pelayanan informasi/ rujukan atau meminta saran dan bimbingan dari petugas pelayanan rujukan dalam mencari jawaban pertanyaannya. Banyak ahli perpustakaan memberikan definisi tentang pengertian layanan rujukan. Menurut Louis Shores pelayanan referensi adalah bagian dari pelayanan perpustakaan yang tugasnya menginterpretasikan seluruh koleksi

perpustakaan untuk kepentingan pemakainya, sedangkan menurut American Library Association(ALA), pelayanan referensi merupakan sebagian layanan perpustakaan yang secara langsung berhubungan dengan pembaca dalam memberikan informasi dan penggunaan sumber-sumber perpustakaan untuk kepentingan studi dan riset. Lebih jelasnya pelayanan referensi adalah : * salah satu kegiatan pokok yang dilakukan diperpustakaan, yang khusus melayani/ menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai perpustakaan; * suatu kegiatan pelayanan untuk membantu para pemakai perpustakaan untuk menemukan / mencari informasi dengan cara: 1. Menerima pertanyaan dari para pemakai dan kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi referensi yang ada diperpustakaan sendiri maupun koleksi yang ada diluar perpustakaan. 2. Memberikan bimbingan untuk menemukan koleksi referensi yang diperlukan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai. 3. Memberikan bimbingan kepada para pemakai tentang bagaimana menggunakan setiap bahan pustaka koleksi referensi .

Adapun tujuan layanan referensi/ rujukan adalah :

- (1) memungkinkan pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cepat dan tepat;
- (2) memungkinkan pemakai menelusur informasi dengan pilihan yang lebih luas;
- (3) memungkinkan pemakai menggunakan koleksi rujukan dengan lebih tepat guna.

Tugas layanan rujukan pada dasarnya untuk semua jenis perpustakaan adalah sama, yaitu memberikan layanan yang baik dan efisien kepada pemakai perpustakaan baik bersifat langsung maupun tidak langsung seperti membina dan mengembangkan koleksi rujukan.

Fungsi Referensi

Pada umumnya layanan referensi pada setiap jenis perpustakaan mempunyai tujuan yang sama yaitu memberikan pelayanan yang baik dan efisien kepada pemakai perpustakaan. Agar tugas layanan referensi berjalan

dengan baik maka petugas referensi perlu memperhatikan fungsi-fungsi referensi berikut :

- 1) Fungsi informasi Petugas referensi dapat memberikan jawaban terhadap pertanyaan singkat maupun penelusuran informasi yang luas dan mendetail sesuai dengan kebutuhan pemakai
- 2) Fungsi bimbingan Memberikan bimbingan kepada pemakai perpustakaan untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan, misalnya melalui katalog perpustakaan, buku-buku referensi, serta bahan pustaka lainnya dan bagaimana cara menggunakannya untuk menemukan informasi yang dibutuhkan
- 3) Fungsi pengarahan dan instruksi Petugas memperkenalkan kepada pemakai tentang bagaimana menggunakan perpustakaan secara umum, penggunaan sumber-sumber bibliografi dengan baik dengan maksud untuk menggairahkan dan meningkatkan penggunaan perpustakaan. Pengarahan ini dapat dilakukan secara formal maupun informal. Secara formal biasanya melalui program instruksi yang telah dipersiapkan serta disusun dengan cermat dan matang yang disesuaikan dengan kebutuhan. Biasanya dilakukan oleh perpustakaan perguruan tinggi yaitu melalui pengenalan kehidupan kampus atau orientasi kepada mahasiswa baru. Sedangkan untuk informal dilakukan terhadap pengunjung yang datang meminta penjelasan.
- 4) Fungsi supervisi Petugas referensi dapat mengamati pengunjung , baik dalam hal kebutuhan informasi yang diperlukan maupun latar belakang sosial dan tingkat pendidikan agar dapat menjawab pertanyaan dengan tepat
- 5) Fungsi bibliografis Petugas referensi perlu secara teratur menyusun daftar bacaan atau bibliografi untuk keperluan penelitian atau mengenal bahan bacaan yang baik dan menarik.

Kualifikasi petugas Referensi

Petugas referensi mempunyai fungsi sebagai penghubung antara koleksi dan pemakai perpustakaan. Oleh karena itu petugas referensi dituntut untuk selalu siap menjawab dan memberi petunjuk kepada pemakai, bagaimana memberi jawaban dan keterangan secara cepat dan tepat. Untuk dapat mencapai tujuan dan berfungsi, suatu layanan referensi di perpustakaan harus memiliki petugas layanan referensi yang cakap, dengan syarat seperti bersikap terbuka dan selalu siap memberikan bantuan kepada para pemakai/pengunjung perpustakaan; bersikap ramah dan berkebiasaan tekun, cermat dan telaten; mampu memberikan bimbingan/petunjuk praktis kepada para pemakai dalam upaya memilik dan menggunakan koleksi referensi yang dikehendaki sesuai dengan bidang pengetahuan masing-masing

Adapun syarat-syarat petugas yang ditempatkan di referensi sebagai berikut:

- 1) Mempunyai pengetahuan yang luas
- 2) Memiliki daya imajinasi yang luas
- 3) Terampil dalam menjalankan tugasnya
- 4) Siap melayani dan menolong serta ;
- 5) Mengetahui jenis-jenis koleksi referensi dan penggunaannya masing-masing
- 6) Mengetahui bahan pustaka yang menjadi koleksi perpustakaan
- 7) Pandai menempatkan persoalan dan pertanyaan pembaca dengan cepat dan tepat
- 8) Bersikap ramah serta memahami koleksi perpustakaan
- 9) Menguasai teknik-teknik bimbingan

Jenis Koleksi Referensi

Sumber informasi yang menjadi koleksi referensi dapat dikategorikan dalam 3 bentuk yaitu:

1. Sumber primer : monograf, disertasi, manuskrip, laporan hasil seminar/lokakarya dan sebagainya

2. Sumber sekunder: ensiklopedia, kamus, handbook, direktori, buku tahunan , biografi , abstrak, bibliografi, indeks, sumber geografi.
3. Sumber tesier: bahan terapan dari sumber primer yang berbentuk buku teks.

Dari ketiga sumber diatas yang berperan banyak dalam pelayanan referensi adalah sumber sekunder. Sumber sekunder dapat dikatagorikan kedalam 2 jenis:

1. Sumber langsung:

jenis sumber informasi yang langsung memberikan informasi kepada pemakai. Yang termasuk sumber langsung adalah :

- a. Ensiklopedia. Ensiklopedia adalah bahan rujukan yang menyajikan informasi secara mendasar namun lengkap mengenai berbagai masalah dalam berbagai bidang atau cabang ilmu pengetahuan. Disusun berdasarkan urutan abjad yang berisi ringkasan topik topik atau istilah tentang fakta atau peristiwa. Pada umumnya fungsi ensiklopedia menjawab pertanyaan apa, bagaimana , dimana, dan mengapa. Ensiklopedia terbagi dua : - Ensiklopedia Umum dan ensiklopedia khusus Ensiklopedia umum merupakan sekumpulan informasi dari berbagai subjek ilmu pengetahuan yang disusun secara sistematis dan alfabetis (ensiklopedia britanica, ensiklopedia nasional Indonesia, dll) Ensiklopedia khusus merupakan kumpulan informasi yang cakupannya hanya dibidang ilmu pengetahuan tertentu yang disusun secara alfabetis (ensiklopedia biologi, ensiklopedia ekonomi, ensiklopedia geografi dll)
- b. Kamus. Kamus adalah daftar alfabetis kata-kata yang disertai dengan arti , lafal, contoh penggunaannya dalam kalimat, dan keterangan lain yang berkaitan dengan kata tadi (Yusuf, Pawit M., 2007). Kamus biasanya dipergunakan di dalam mencari: arti suatu kata (definisi) , ejaan, ucapan, penggunaan kata, sinonim, antonim, homonim,

singkatan dan akronim, kata-kata baru, dialek dan penggunaan terminologi asing. Kamus terdiri dari :

Kamus Umum dan Kamus khusus

Kamus umum atau kamus bahasa Kamus ini memuat kata-kata atau istilah secara umum dan tanpa dibatasi ruang lingkup bidang ilmunya. Kamus bahasa ada tiga:

- Kamus bahasa monolingual : terdiri dari satu bahasa (Kamus Besar Bahasa Indonesia)
- Kamus bilingual : terdiri dari dua bahasa (Kamus Indonesia – Inggris)
- Kamus polyglot: terdiri dari tiga bahasa atau lebih (Jerman-InggrisIndonesia) • Kamus khusus (subyek) Kamus khusus ini hanya memuat istilah-istilah yang lazim dipakai dalam satu bidang tertentu dan disusun secara alfabetis (kamus kedokteran, kamus komputer, kamus tehnik dll).

- c. Direktori Direktori sering disebut juga dengan buku alamat sebab di dalamnya antara lain memuat alamat-alamat seseorang atau badan(Pawit M. Yusuf et al., 2005). Buku ini berisi petunjuk bagaimana cara mudah untuk menemukan alamat-alamat seseorang, nomor telepon, dan keterangan lain tentang seseorang atau badan yang didaftarnya. Disusun berdasarkan urutan abjad nama seseorang atau badan. Contoh ; Direktori pegawai Universitas Negeri Malang.
- d. Buku Pegangan/Pedoman Buku pegangan /pedoman yaitu terbitan yang biasanya memuat keterangkanketerangan tentang suatu bidang (berbagai bidang tertentu), disajikan dalam bentuk yang padat dan praktis. (Qalyubi, Syihabuddin dkk, 2007)
- e. Buku Tahunan(Yearbook) dan Annual Memuat keterangan mengenai kejadian-kejadian dalam satu tahun disertai dengan statistik(yearbook), sedangkan anual tidak dilengkapi data statistik.

- f. Almanak. Merupakan kalender yang disusun berdasarkan bulan, isinya tentang ramalan cuaca, astronomi dan berbagai peristiwa penting lainnya di suatu saat dan tempat tertentu . Tujuan diterbitkannya almanak antara lain untuk: • Menginformasikan data atau peristiwa mutakhir • Menginformasikan perkembangan zaman • Menyajikan fakta-fakta secara ringkas biasanya disertai dengan tanggal dan kejadian tanpa dilengkapi dengan penjelasan yang panjang lebar • Menginformasikan data yang sering termuat dalam direktori dan biografi
 - g. Biografi Memuat keterangan-keterangan tentang riwayat hidup seseorang yang disusun secara alfabetis dan sistematis. Biografi berguna untuk menjawab tanggal lahir, agama, hoby, keluarga, hasil karya dan sebagainya dari orang yang terkenal.
 - h. Peta , Atlas dan Globe Peta adalah gambar atau lukisan pada kertas yang menunjukkan letak tanah, laut, sungai, gunung, dan sebagainya dengan skala tertentu. Atlas adalah kumpulan peta , diagram grafik , grafik , dan gambar yang dijilid. Didalamnya memuat berbagai informasi mengenai tanah, daerah, negara, hasil bumi, tambang, keadaan cuaca dll. Globe adalah tiruan bumi berbentuk bola, yang dilukis pada permukaannya, baik bagian-bagian daratan meliputi benua, pulau-pulau, batas negara dan kondisi geografi darat , laut dalam, laut dangkal, selat dan lain-lain.
 - i. Terbitan Pemerintah Terbitan yang dicetak atas anggaran atau biaya pemerintah yang diterbitkan oleh pemerintah dan berisikan hal-hal yang berhubungan dengan masalah pemerintah. (Lembaran Negara republik Indonesia)
2. Sumber tak langsung
- (a) Bibliografi Yaitu suatu daftar terbitan , baik dalam bentuk buku maupun berkala, bahkan dapat pula dalam bentuk bahan-bahan

khusus. Dalam bibliografi hanya menunjukkan bahan pustaka yang memuat informasi mengenai subjek tersebut.

- (b) Indeks Suatu daftar yang disusun secara alfabetis tentang kata atau istilah penting yang terdapat dalam buku cetakan ataupun artikel yang memberikan informasi mengenai halaman tempat kata, istilah atau artikel itu ditemukan.
- (c) Abstrak Merupakan sari karangan dari suatu artikel, laporan atau terbitan lainnya disertai gambaran bibliografis untuk memungkinkan artikel tersebut dapat diikuti.
- (d) Katalog Memuat informasi tentang keadaan suatu buku atau artikel yang dikupas dari segi fisiknya. Katalog ini dapat dianggap wakil dari suatu buku yang didalamnya terdapat: ♦ Judul buku ♦ Nama pengarang ♦ Tahun terbit ♦ Jumlah halaman ♦ Subjek buku ♦ Ilustrasi ♦ Nama pengarang tambahan

Jenis Layanan Referensi

Menurut [Bopp \(1991\)](#) dalam (Dian Wulandari, p.1 (http://www3.petra.ac.id/library/articles/pustakawan_referensi.pdf) ada 3 jenis layanan referensi dasar (pokok) yang pada teorinya digolongkan secara terpisah, tetapi pada praktiknya terkadang dilakukan secara bersama-sama.

Ketiga jenis layanan referensi tersebut adalah layanan informasi, yang dilakukan dengan cara menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna sesuai kebutuhan informasi mereka mulai dari informasi yang sangat sederhana sampai dengan informasi yang sangat kompleks, melayani kebutuhan informasi pengguna dengan cara melakukan kerjasama, silang layanan dan lain-lain(http://www3.petra.ac.id/library/articles/pustakawan_referensi.pdf)¹. Jenis layanan informasi yang diberikan meliputi:

1. *Ready Reference Questions* (pertanyaan dengan sumber referensi) adalah pertanyaan yang dapat dijawab secara cepat dengan melakukan konsultasi atau menggunakan 1 atau 2 alat bantu. Pada umumnya seperti pertanyaan mengenai alamat, terjemahan, arti kata atau definisi

suatu istilah, tanggal dan tempat sebuah kejadian atau biografi singkat seorang tokoh, dll. Dengan adanya internet, pertanyaan-pertanyaan yang bersifat *ready reference* tidak hanya dapat dijawab dengan alat bantu *manual*, tapi juga bisa diperoleh secara cepat di internet. Media komunikasi antara pengguna dengan pustakawan pun dapat dilakukan dengan tidak hanya bertatap muka secara langsung, tetapi bisa melalui telepon, email bahkan dengan cara chatting.

2. Pertanyaan penelitian (*research questions*)

Selain pertanyaan yang dapat dijawab secara mudah dan cepat, layanan referensi juga menerima pertanyaan-pertanyaan yang kompleks untuk keperluan penelitian, dan untuk memperoleh jawabannya, pustakawan harus melakukan penelusuran informasi terlebih dahulu.

3. Peminjaman antar perpustakaan (*interlibrary loan*)

Dalam bentuk ini perpustakaan boleh meminjam dan meminjamkan koleksinya ke perpustakaan lain. Dalam hal ini, peminjaman dilakukan oleh perpustakaan serta atas nama perpustakaan¹. Dengan demikian, Anggota perpustakaan A bila ingin meminjam buku dari perpustakaan B maka anggota tersebut harus melakukannya melalui perpustakaan A. Jadi Anggota tidak boleh berhubungan langsung dengan perpustakaan lain.

4. Informasi dan layanan rujukan (*information and referall service*)

Pustakawan referensi harus dapat mengidentifikasi sumber-sumber informasi yang ada di luar perpustakaannya untuk memenuhi kebutuhan informasi para penggunanya. Pustakawan harus dapat melokalisir keberadaan informasi tertentu yang dibutuhkan pengguna. Dalam hal ini, fungsi layanan adalah menjembatani pengguna dengan informasi yang dibutuhkannya dari luar Perpustakaan dan mempertemukannya¹.

5. Kerjasama (*cooperative reference service*)

Salah satu bentuk layanan informasi adalah mengadakan hubungan dan kerjasama dengan perpustakaan/pusat informasi lain dalam memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. Kerjasama dapat dilakukan secara formal berupa konsorsium, forum perpustakaan maupun kerjasama non formal, sehingga ketika kebutuhan pengguna tidak dapat dilayani di perpustakaan sendiri, pustakawan referensi dapat mencarikan dari perpustakaan lain yang bekerjasama

6. *Selective dissemination of information*

Menyediakan layanan informasi terpilih yang diolah dan disajikan kepada pengguna sesuai dengan bidang ilmu/minat masing-masing. contoh: Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi, pustakawan dapat menyediakan informasi terbaru dan terpilih untuk tiap-tiap jurusan sehingga para dosen dapat mengikuti perkembangan informasi terbaru yang tersedia di Perpustakaan. Layanan Database (*database searches*)

Layanan referensi juga mencakup layanan database, baik database yang tersedia dalam bentuk CD-ROM maupun online. Layanan ini tercakup dalam layanan referensi karena ketika pengguna ingin mencari informasi tertentu dari database, dibutuhkan seorang pustakawan yang dapat menjelaskan cara penggunaan database, hierarki subyek, cakupan sebuah subyek, dan dapat memberikan alternatif judul lain jika yang dibutuhkan pengguna tidak ditemukan pada database yang dimiliki

7. Kemas ulang informasi

Keberagaman jenis informasi yang dapat diperoleh baik dari media cetak maupun online memberikan pilihan yang luas terhadap informasi yang dibutuhkan. Keterbatasan waktu dari para pengguna informasi, khususnya para praktisi dan pengusaha memberi peluang bagi para pustakawan untuk menyediakan layanan paket informasi yang telah diolah atau dikemas ulang sesuai dengan kebutuhan pemesan.

8. Pembelajaran(*instructional*)

yaitu memberikan petunjuk dan pengajaran kepada pengguna untuk dapat menemukan letak informasi (*locate information*) yang dibutuhkan secara mandiri atau membantu pengguna untuk memilih dan menggunakan alat-alat bantu (*reference tools*) yang ada seperti menggunakan [koleksi referensi], menggunakan [katalog], menggunakan [database] [online], [internet], dll. Peran baru sebagai pendidik juga membawa perubahan pada pustakawan yang tidak lagi sebagai pengumpul informasi dan menyediakannya bagi pengguna tetapi pustakawan juga perlu mengadakan pelatihan, orientasi dan secara aktif berpartisipasi dalam proses pembelajaran, dan menumbuhkan masyarakat yang melek informasi.

Menurut [Lancaster] dan [Sandore] 1997 peran perpustakaan di bidang pendidikan dan pelatihan pada prinsipnya mengajarkan 2 keahlian, yaitu kemampuan untuk memperoleh informasi yang relevan dan kemampuan untuk menyeleksi/mengevaluasi isi informasi¹. Kemampuan penelusuran informasi pada perpustakaan tradisional meliputi pengetahuan penggunaan katalog, skema [klasifikasi], *indexing* dan *abstracting* dan lain-lain, sedang pada era perpustakaan digital, pengguna memiliki kebutuhan untuk dapat menggunakan sumber-sumber informasi yang tersedia di perpustakaan baik manual maupun online, serta dapat memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana untuk menelusur informasi. Kemampuan menyeleksi/mengevaluasi koleksi sangat diperlukan agar informasi yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan. Kemampuan ini menjadi sangat penting dimiliki oleh pengguna di era informasi seperti saat ini, karena membanjirnya jumlah maupun jenis informasi yang dapat diakses yang tidak semuanya dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Kemampuan kedua yang ingin dicapai ini juga mencakup pembelajaran tentang materi-materi yang mengajarkan masyarakat untuk menjadi melek informasi, yaitu masyarakat yang menggunakan informasi (terpercaya) sebagai sarana untuk mengatasi/memecahkan masalah yang dihadapi.

Menurut Bopp (1991) Beberapa jenis pembelajaran berdasarkan metodenya dibedakan menjadi 2, yaitu pembelajaran secara perorangan (*one to one instruction*) membantu pengguna untuk mengetahui dan menggunakan koleksi Perpustakaan secara perorangan sudah biasa dilakukan di Perpustakaan. Dan ini juga merupakan interaksi yang biasa terjadi antara pustakawan referensi dengan pengguna, membantu pengguna yang pertama kali berkunjung ke Perpustakaan, membantu menggunakan katalog atau koleksi Perpustakaan.

1. Pembelajaran secara berkelompok (*group instruction*)

Program pengenalan dan tur Perpustakaan (*orientation program dan library tour*) Program ini sangat penting bagi para pengguna baru agar mereka dapat mengetahui dan belajar mengenai fasilitas dan sarana penting di perpustakaan, dan ketika mereka menghadapi kesulitan mereka mengetahui ada pustakawan referensi yang siap membantu menemukan kebutuhan informasi mereka.

2. Bimbingan(*guidance*)

Bimbingan lebih kearah memberikan petunjuk secara langsung, melakukan pemdampingan kepadayang dibimbing, berbeda dengan pembelajaran yang lebih mengutamakan proses belajar, mengajarkan tentang sebuah ilmu atau sistem.

Berdasarkan UU No.43 Tahun 2007 pasal 14 tentang layanan perpustakaan menyebutkan:

1. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
2. Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
3. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

4. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

1. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
2. Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan.
3. Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Penutup

Dari uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kegiatan referensi dalam suatu perpustakaan merupakan suatu kegiatan yang urgen , diperlukan tangan tangan ahli dalam mengelolanya. Pustakawan sebagai pengelola perpustakaan harus terus menerus meng up date ilmu dan cakrawala agar tercipta suatu kepuasan dalam melayani masyarakat pengguna.

Daftar Pustaka

- Anderson, Debbie and Genit, Jasen. (1997). The evolving roles of information
- Bopp, Richard E. and Smith, Linda C (Eds.)(1991). Reference and information services. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.
- Darmono. 2001. Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- http://www3.petra.ac.id/library/articles/pustakawan_referensi.pdf
- Katz, William A. (1987). Introduction to reference work. Vol. I.: Basic information source. New York: McGraw -Hill.
- Lancaster, F.W.; Sandore, Beth. (1997). Technology and management in library and information services . Illinois: Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois.

- Mustafa, Badollahi.2001. Bahan Rujukan Umum. Jakarta : Universitas Terbuka, Departemen Pendidikan Nasional.Pelayanan Referensi" (pdf). Bogor. p. 1. Diakses tanggal 9 Agustus 2016.professional in the digital age.March 6, 2006.
- www.educause.edu/ir/library/html/cnc9754/cnc9754.html
- Qolyubi, Syihabuddin. 2007. Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Rahayuningsih. 2007. Pengelolaan Perpustakaan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suciati, Irli, Sri. 1998. Layanan Referensi. Disampaikan pada Diklat tenaga teknis dasar perpustakaan di Perpustakaan Nasional RI Perpustakaan Daerah Jawa Timur.
- Sulistyo-Basuki.1991. Pengantar Ilmu Perpustakaan, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sumardji, P.1992. Pelayanan Referensi di Perpustakaan. Yogyakarta: Kanisius
- Yusuf, Pawit & Suhendar, Yahya. 2005. Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah. Jakarta: Kencana.